

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS SEGÚN LOS USUARIOS DEL ÁREA RURAL DE CÚCUTA DURANTE JUNIO A AGOSTO DE 2023.

PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE IN PHARMACEUTICAL SERVICES ACCORDING TO USERS IN THE RURAL AREA OF CÚCUTA DURING JUNE TO AUGUST 2023.

Autor 1 – Nohema Godoy Godoy

Doctora en Educación, Mg. En servicios de salud, Docente Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

<https://orcid.org/0000-0003-2469-0432>

godoynohema20@gmail.com

RESUMEN.

La calidad de la atención se relaciona con la entrega de servicios de salud a los individuos con accesibilidad, equidad y con el mejor nivel profesional, sin desconocer el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la buscando siempre la satisfacción de los usuarios. Este estudio se centró en la percepción de la calidad con los servicios farmacéuticos de usuarios del área rural se enmarcó en los principios de la investigación cuantitativa, mediante estudio transversal, la población correspondió a 64 usuarios encuestados, para efectos de poder desarrollar el estudio, teniendo en cuenta la accesibilidad a esta población se decidió realizar muestreo por conveniencia. Como conclusión los usuarios del área rural perciben grandes dificultades en la atención representado en dificultades como accesibilidad, oportunidad, seguridad y continuidad.

Palabras Clave.

Calidad; atención; percepción; servicio farmacéutico.

ABSTRACT.

The quality of care is related to the delivery of health services to individuals with accessibility, equity and with the best professional level, without ignoring the balance between benefits, risks and costs, in order to achieve always seeking the satisfaction of the users. This study focused on the perception of quality with pharmaceutical services of users in rural areas, it was framed in the principles of quantitative

research, through a cross-sectional study, the population corresponded to 64 users surveyed, for the purposes of being able to develop the study, having Taking into account the accessibility to this population, it was decided to carry out convenience sampling. In conclusion, users in rural areas perceive great difficulties in care represented by difficulties such as accessibility, opportunity, security and continuity.

Keywords.

Quality; care; perception; pharmaceutical service.

INTRODUCCIÓN.

Según Falconi, M. (1994), “un producto o servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, de manera confiable, de manera accesible, de manera segura y con la programación adecuada para las necesidades del cliente. Por tanto, la calidad de la atención más que un requisito, se ha convertido en una necesidad en el servicio que reciben los usuarios afiliados al sistema sanitario colombiano. La calidad de la atención se relaciona con la entrega de servicios de salud a los individuos con accesibilidad, equidad y con el mejor nivel profesional, sin desconocer el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la buscando siempre la satisfacción de los usuarios. Para el caso del sistema de salud en Colombia, la calidad de la atención se fundamenta en algunas características o atributos de calidad como son: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad, los cuales orientan la prestación de los servicios de salud a la población en general, cualquier situación que impida el alcance de alguno de los anteriores, puede generar insatisfacción a los usuarios y en otros casos problemas en la atención e incluso la salud de las personas que acuden a un servicio de salud, para este caso en particular, el farmacéutico.

METODOLOGÍA.

Tipo de investigación. El estudio se enmarcó en los principios de la investigación cuantitativa, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de la atención en los servicios farmacéuticos según los usuarios del área rural de Cúcuta durante junio a agosto de 2023. Tipo de estudio. Se trabajó con un estudio descriptivo, transversal. Población. Correspondió a 64 usuarios encuestados durante este periodo. Muestreo: para efectos de poder desarrollar el estudio, teniendo en cuenta la accesibilidad a esta población se decidió realizar muestreo por conveniencia. Se contó con un instrumento o cuestionario de creación propia del investigador, al cual se le realizó validación facial con expertos, el instrumento consta de 18 ítems. La recolección de los datos se realizó de manera persona y telefónica previo consentimiento informado de los participantes, los datos se ingresaron a Google Drive, se tabularon en Excel, se organizaron en gráficas de barras y se analizaron posteriormente.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS.

El 97% de los encuestados pertenecen al régimen subsidiado en salud, el 62,5% se identifican con el género femenino, la mayoría de los encuestados pertenecen al grupo de edad comprendido entre los 35 y 44 años; el 100% pertenecen a nivel 1, el grado de escolaridad es primaria completa en el 56 %de los casos.

Accesibilidad. El 62,5% de los afiliados encuestados reclaman sus medicamentos en el dispensario de Insercoop de Aguaclara, el 56% lo hacen como usuarios de Nueva EPS subsidiado. y el otro 6,5% lo hacen como usuarios de Comfaorienté subsidiado. Es importante anotar que más de la tercera parte de los usuarios que entregan información, es decir un 37,5% de los encuestados, informan que sus medicamentos son dispensados en la ciudad de Cúcuta en farmacias como Offimedicas (usuarios de Coosalud subsidiado) y Disfarma (Comfaorienté subsidiado) con el 18,75% y en Insercoop (usuarios de nueva EPS) un 6,25% lo que indica barreras de accesibilidad geográfica para la entrega de medicamentos en su zona de residencia, teniendo en cuenta que se trata de población rural. La encuesta permite evidenciar que solo las EPS Nueva EPS y Comfaorienté del régimen subsidiado realizan entrega de medicamentos directamente en el área de residencia de esta población.

Oportunidad. El tiempo de espera promedio para la entrega de medicamentos por parte de su EAPB en la farmacia de INSERCOOP Agua clara es entre 30 minutos y 1 horas, esto lo afirma el 43,7% de los usuarios que usaron este servicio; el 12,% refieren que tuvieron que esperar entre 1 horas y 2 horas y un 6,25% refieren que tuvieron que esperar mas de 2 horas para recibir sus medicamentos solicitados en esta farmacia.

Continuidad. El 18,75% de los usuarios encuestados refieren que ante la no entrega de medicamentos a la solicitud realizada personalmente en la farmacia, no se les realizó entrega en casa ni se les contactó en el tiempo que les indicaron en el dispensario para que les fueran suministrados, por tanto tuvieron que acudir a otra estrategia para recibirlos: volver a la farmacia o comentar el caso al promotor de salud de la EPS para que les fueran entregados. Se evidencia que en casi la quinta parte de los encuestados se pierde la continuidad del procedimiento del suministro en caso de que no sea entregado el medicamento ante la primera solicitud.

Seguridad. Los encuestados nos refieren ningún evento que pudiera asociarse a evento adverso asociado a seguridad del paciente por el consumo de medicamentos entregados en la zona rural.

Pertinencia. No fue evaluada.

Atención y trato por el personal de la farmacia. En general los usuarios percibieron el trato que recibido por parte del personal de la farmacia en el área rural como

bueno en un 75%, es de anotar que un 12,5% que corresponde a usuario atendido en Disfarma de Agua Clara refiere que el trato es DEFICIENTE.

Sugerencias de los usuarios. Los usuarios realizan las siguientes sugerencias para que se mejore la entrega de medicamentos en el área rural según la experiencia al usar el servicio: el 93,75% solicita que la entrega de medicamentos sea completa, pues esto genera pérdidas de tiempo, traslados fallidos desde su vivienda hasta el sitio de dispensación, gasto de dinero, pérdida de la continuidad en su tratamiento, etc.

CONCLUSIONES.

La población de estudio, es decir la población rural de Cúcuta dispone tan solo de dos dispensarios de medicamentos para los habitantes afiliados a dos EPS de las 6 EPS que operan en el territorio.

Las dos farmacias dispuestas para la entrega de medicamentos a usuarios del área rural del Municipio de San José de Cúcuta se ubican en el corregimiento de Agua Clara y son dos: Insercoop y Disfarma.

Más de la tercera parte de los habitantes encuestados deben reclamar sus medicamentos en una farmacia ajena al área rural, específicamente en la ciudad de Cúcuta, situación que genera barreras de acceso de tipo geográfico para los usuarios de esta zona del territorio.

La gran mayoría de los habitantes del área rural encuestados informan que por lo general al reclamar sus medicamentos, las farmacias no les entregan completo lo requerido y les dejan pendientes por reclamar y que deben realizar un segundo trámite o en el peor de los casos no cumplir con el tratamiento médico ordenado.

La percepción que tienen los habitantes del área rural para la dispensación de medicamentos en su zona de residencia es REGULAR, advirtiendo situaciones por mejorar.

El tiempo de espera promedio para la dispensación de los medicamentos en su zona de residencia es entre 30 a 50 minutos.

Los habitantes en general están satisfechos con el trato del personal de las farmacias del área rural.

Los usuarios que reciben sus medicamentos en las farmacias del área rural sugieren como oportunidad para mejorar el servicio NO DEJAR MEDICAMENTOS pendientes, pues esto genera insatisfacción en los usuarios, pérdidas de tiempo, traslados fallidos desde su vivienda hasta el sitio de dispensación, gasto de dinero, pérdida de la continuidad en su tratamiento, etc.

BIBLIOGRAFÍA.

- Campos, V. F. (2011). Gerencia De La Rutina Del Trabajo Cotidiano Ebook | | Casa del Libro Colombia. <https://www.casadellibro.com.co/ebook-gerencia-de-la-rutina-del-trabajo-cotidiano-ebook/9788598254791/11485449>
- Calderón, C. A. A., Botero, J. C., Bolaños, J. O., & Martínez, R. R. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. *Ciencia & saude coletiva*, 16(6), 2817–2828. <https://doi.org/10.1590/s1413-81232011000600020>
- Castro Cordeiro Fernandes, P., Tomáz Faria, G., Cenedesi Junior, M. A., Do Monte Massela Malta, A., Meneses Brito, G., Dos Santos, D. F., & Vouillat, S. E. (2023). Ensayo Académico Sobre El Sistema De Salud De Colombia: Desde La Planificación De Salud Pública Hasta La Pandemia De Covid-19. *Recima21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218*, 4(3), e432971. <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i3.2971>
- Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista cubana de salud publica*, 44(2), 325–343. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Vista de Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing.* (s/f). Edu.co. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4052/3027
- minsalud.gov.co. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/ley%201751%20de%202015.pdf
- Nih.gov. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2690293/>
- Researchgate.net. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de https://www.researchgate.net/publication/242020628_Tailoring_e-service_quality_through_CRM